

CATÉGORIE	DESCRIPTION DU PROBLÈME	RÉSOLUTION POSSIBLE
Matériel du numériseur	Le numériseur ne démarre pas ou ne veut pas se connecter.	Ce problème peut survenir si un redémarrage est requis. Pour remédier à la situation, débranchez le numériseur de l'ordinateur et de la prise de courant, redémarrez l'ordinateur, rebranchez le numériseur et branchez le câble USB sur un autre port. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Le numériseur est bloqué.	Le blocage peut être causé par un chèque coincé à l'intérieur du numériseur. Pour remédier à la situation, ouvrez le numériseur, retirez délicatement le chèque coincé, fermez le numériseur et relancez la numérisation. S'il est impossible d'introduire des chèques dans le numériseur, redémarrez celui-ci et relancez la numérisation. Si le problème persiste et que le numériseur a été acheté auprès de CashTech, communiquez avec le service d'assistance de CashTech.
	Un voyant rouge fixe s'affiche sur le numériseur, vous empêchant de lancer la numérisation.	Ce problème peut survenir si le câble USB et le câble d'alimentation sont correctement branchés, mais que l'application ne contrôle pas le numériseur ou ne l'a pas encore détecté. Pour remédier à la situation, débranchez le numériseur de l'ordinateur et rebranchez-le sur un autre port USB, puis ouvrez l'application Rangerflex et relancez la numérisation. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Un voyant vert s'affiche sur le numériseur, mais il est impossible d'introduire des chèques dans celui-ci.	Le navigateur utilisé pourrait être à la source du problème. Pour remédier à la situation, commencez par lancer l'application Rangerflex et réessayez la numérisation. Si cela ne fonctionne pas, utilisez un autre navigateur tel que Chrome, Firefox ou Microsoft Edge. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
Messages d'erreur	Message d'erreur : « <i>Username is already logged on</i> » (Utilisateur déjà connecté)	Ce problème peut survenir si l'utilisateur ferme la fenêtre de SDD sans se déconnecter, puis tente d'ouvrir une nouvelle session. La session prendra automatiquement fin après 15 à 20 minutes d'inactivité et l'utilisateur sera en mesure de se connecter. Si le système requiert une validation de la connexion avant la fermeture automatique de la session ou si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>AJAX error</i> » (Erreur Ajax)	Ce problème peut survenir si l'utilisateur utilise l'application SDD pendant une longue période ou si l'application tombe en veille. Cliquez sur OK lorsque le message contextuel « <i>AJAX error</i> » s'affiche et continuez à utiliser l'application. Si le problème persiste, redémarrez le numériseur ou le navigateur et attendez que la session se ferme automatiquement, après un délai de 15 à 20 minutes, avant de la relancer. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>Initializing</i> » (Initialisation en cours)	Ce problème peut survenir si le numériseur ne détecte pas de chèque, si le chèque est enfoncé trop profondément dans le numériseur ou si un redémarrage est nécessaire. Commencez par retirer le chèque, puis réinsérez-le dans le numériseur. Si cela ne fonctionne pas, débranchez le numériseur de l'ordinateur et de la prise de courant, redémarrez l'ordinateur, rebranchez le numériseur (préférentiellement sur une prise de courant murale plutôt que sur une rallonge) et testez Rangerflex. Si Rangerflex semble fonctionner correctement, essayez de numériser les chèques dans Accès Scotia. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>Ranger is not able to communicate with scanner.</i> » (Échec de la communication entre Ranger et le numériseur) Message d'erreur : « <i>Ranger scanner unable to start feeding.</i> » (Échec de l'alimentation du numériseur lié à Ranger)	Pour remédier à la situation, débranchez le numériseur et redémarrez l'ordinateur, puis rebranchez le numériseur, ouvrez l'application Rangerflex et relancez la numérisation. Si le problème persiste, téléchargez et installez les pilotes de numériseur se trouvant sur la page Web des pilotes de la Banque Scotia, puis réessayez. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.

Messages d'erreur	Message d'erreur : « <i>Transport is dead</i> » (Transmission bloquée)	Pour résoudre ce problème, vérifiez que la source d'alimentation et les câbles USB sont bien branchés à chacune de leurs extrémités, puis redémarrez l'application Rangerflex et essayez de nouveau. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>Posting rejected</i> » (Inscription rejetée)	Si vous n'êtes pas en mesure de soumettre un dépôt en raison d'une inscription rejetée, un problème de concordance entre la devise du chèque et celle du compte pourrait être en cause. Dans ce cas, sélectionnez un autre compte libellé dans la devise adéquate. Si la devise du chèque et celle du compte concordent, communiquez avec le service d'assistance. Cette erreur peut également survenir si la SDD doit être actualisée. Pour remédier à la situation, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>Scanner failed to initiate and API range not communicating</i> » (Échec de l'initialisation du numériseur et de la communication avec l'API)	Ce problème peut survenir si le numériseur est branché à une station d'accueil ou à un autre périphérique USB. Débranchez le numériseur, puis branchez-le directement sur l'ordinateur portable. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>Error in MICR line</i> » (Ligne de codage à encre magnétique erronée)	Ce problème peut survenir si le montant du dépôt ou du chèque, le code succursale, le numéro d'institution ou le numéro de compte figurant sur le chèque comportent des erreurs. Pour remédier à la situation, passez en revue ces renseignements et corrigez toute irrégularité, si possible. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>Bad Request</i> » (Requête incorrecte)	Pour remédier à la situation, effacez les témoins du navigateur, redémarrez celui-ci et relancez la numérisation. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>Tran code error</i> » (Code d'opération erroné)	Pour remédier à la situation, saisissez le code 43 pour les dollars canadiens et le code 45 pour les dollars américains. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>Hardware exception type 24</i> » (Erreur de matériel 24)	Pour remédier à la situation, ouvrez et fermez le couvercle du numériseur, redémarrez celui-ci, ouvrez l'application Rangerflex et relancez la numérisation. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Message d'erreur : « <i>Access Denied</i> » (Accès refusé)	Pour remédier à la situation, lancez l'application SDD en mode Navigation privée ou effacez la mémoire cache et les témoins du navigateur avant de relancer la numérisation. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	Code d'erreur 1001	Cette erreur peut survenir si les droits de l'utilisateur sont restreints, par exemple si le montant que l'utilisateur tente de déposer dépasse le montant maximal de dépôt quotidien du groupe d'utilisateurs dont il fait partie. Le super utilisateur peut passer en revue les droits de l'utilisateur et apporter tout changement requis aux droits du groupe. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance. Cette erreur peut également survenir si la SDD doit être actualisée. Dans ce cas, communiquez avec le service d'assistance.
Avant le dépôt	L'option de sélection du compte n'apparaît pas au moment de déposer un chèque.	Pour remédier à la situation, tentez d'accéder à l'application SDD au moyen d'un autre navigateur recommandé (Chrome, Microsoft Edge ou Safari). Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	L'application SDD fige lorsque vous cliquez sur Numériser.	Ce problème peut survenir si le pilote du numériseur est désuet. Pour remédier à la situation, téléchargez et installez les plus récents pilotes se trouvant sur la page Web des pilotes de la Banque Scotia et relancez la numérisation. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.

Avant le dépôt	Le champ Type de dépôt est vide.	Pour remédier à la situation, fermez votre session dans l'application SDD, actualisez la page, ouvrez une nouvelle session et réessayez. Si le problème persiste, communiquez avec le service d'assistance.
	L'image du chèque est floue ou non disponible.	Ce problème peut survenir si l'image du chèque ne répond pas à la norme fixée par le système (peut-être en raison d'une quantité insuffisante d'encre sur la ligne de codage à l'encre magnétique, d'un chèque déchiré ou d'une image floue) ou si la lentille du numériseur doit être nettoyée. Si le chèque ne répond pas à la norme fixée par le système : Pour remédier à la situation, vérifiez que le chèque répond à la norme exigée. Le cas échéant, nettoyez la lentille du numériseur et relancez la numérisation. Si le chèque ne répond pas à la norme exigée, communiquez avec le payeur afin qu'il émette un autre chèque ou passez en succursale pour obtenir de l'aide. Si la lentille du numériseur doit être nettoyée : Pour remédier à la situation, nettoyez la lentille du numériseur. Si le problème persiste et que le numériseur a été acheté auprès de CashTech, communiquez avec CashTech. Veuillez noter que le client doit payer les frais de réparation, sauf si le numériseur se trouve toujours sous garantie, auquel cas la réparation sera effectuée gratuitement.
Après le dépôt	Le chèque a été déposé dans le mauvais compte dans Accès Scotia par l'intermédiaire de la SDD.	Le dépôt ne peut pas être annulé ni traité à nouveau. Vous pouvez virer des fonds entre vos comptes d'entreprise dans Accès Scotia afin de déplacer les fonds dans le compte approprié.
	Un chèque postdaté a été déposé.	Le dépôt ne peut pas être annulé ni traité à nouveau. Le chèque sera retourné et le bénéficiaire peut demander au payeur d'émettre un autre chèque aux fins de dépôt au moyen de la SDD ou de présenter le chèque initial en succursale aux fins de compensation des effets sur papier.
	Les dépôts sont en suspens.	Ce problème peut survenir si l'utilisateur inscrit un dépôt sans le soumettre. L'utilisateur peut simplement passer en revue les dépôts et cliquer sur Soumettre ou supprimer les dépôts en suspens avant de numériser à nouveau les chèques. Les dépôts en suspens peuvent être soumis dans un délai de 35 jours, ils seront automatiquement supprimés après ce délai.